

# Содержание

---

Пролог .....	6
<b>Вместо предисловия: интервью с Алексеем Сергеевым и Антоном Федоровым .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Дебиторская задолженность без эмоций .....</b>	<b>13</b>
Дебиторская задолженность — реалии нашего бизнеса .....	14
В чем особенность этой книги .....	14
Почему они не возвращают долги .....	15
Сколько стоят деньги .....	16
Чем плоха дебиторская задолженность .....	18
<b>2. С чего начать и кто это будет делать .....</b>	<b>21</b>
Наведите порядок в собственной организации .....	22
Кто должен работать с должниками .....	23
С кем общаться по поводу долгов .....	25
<b>3. Профилактика ПДЗ на разных стадиях отношений с клиентом ...</b>	<b>29</b>
1. При подготовке сделки .....	31
2. При установлении контакта .....	34
3. При выяснении потребностей .....	34
4. На этапе презентации товара .....	35
5. При работе с возражениями .....	35
6. При завершении сделки .....	36
7. В ходе работы на будущие продажи .....	39
8. При сопровождении сделки .....	40
<b>4. Девять этапов воздействия. Схема постепенного наращивания психологического давления на должника .....</b>	<b>43</b>
«Денег нет!», или Почему они все-таки не платят? .....	44
Принцип «красной линии» .....	44

Девять этапов нарастающего психологического давления на должника .....	46
<b>5. Рекомендации по практическому применению схемы .....</b>	<b>63</b>
Требуйте конкретики .....	64
Периодичность звонков .....	64
Когда лучше звонить клиенту .....	65
Форма отчетности .....	68
Когда долг считается безнадежным .....	70
Сравнение эффективности разных форм напоминания о долге ...	71
Долг получен. Как реагировать на оплату? .....	72
<b>6. Особые случаи: сложности при работе с проблемной задолженностью .....</b>	<b>75</b>
Получение долга при наличии встречной претензии .....	76
Давние, сложные и крупные долги .....	80
Ищем нужный контакт .....	82
Смотрим глазами закупщика .....	83
<b>7. Искусство деловых переговоров при возврате долга .....</b>	<b>89</b>
Прием «холодный душ» .....	90
Слушать ли оправдания должников .....	91
<b>8. Психологические трудности переговоров по получению просроченных долгов .....</b>	<b>95</b>
Методы «стресс-менеджмента» при работе с долгами .....	99
Техники коррекции эмоционального состояния .....	100
<b>9. Манипуляции и жесткие переговоры.</b>	
Аргументационный маятник .....	103
Манипуляции: как распознать и противостоять? .....	104
Жесткие переговоры .....	117
Метод влияния «аргументационный маятник» .....	123
<b>10. Личные долги: техника безопасности .....</b>	<b>131</b>
<b>11. Ошибки и альтернативы при взыскании задолженности.</b>	
Медиация. Коллекторские агентства .....	143
Ошибки: как их избежать .....	144

---

Медиация .....	147
Коллекторские агентства .....	148
<b>Благодарности .....</b>	<b>155</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>157</b>
Приложение 1. Статья бизнес-тренера Ульяны Сажиной .....	158
Приложение 2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» .....	166
Приложение 3. Пословицы и поговорки .....	176
Литература и отзывы о тематических тренингах на сайте: <a href="http://goo.gl/AkcrVN">http://goo.gl/AkcrVN</a>	